



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Educación**

**Unidad de Posgrado**

## **El clima institucional y su incidencia en la calidad del servicio educativo de la escuela de educación básica “Febres Cordero” del Cantón Marcabelí de la provincia de El Oro, Ecuador, periodo lectivo 2013-2014**

### **TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con  
mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la  
Educación

### **AUTOR**

Margarita del Rocío TOLEDO CABRERA

### **ASESOR**

Dra. Ofelia Carmen SANTOS JIMÉNEZ

Lima, Perú

2016

## Referencia bibliográfica

---

Toledo, M. (2016). *El clima institucional y su incidencia en la calidad del servicio educativo de la escuela de educación básica "Febres Cordero" del Cantón Marcabelí de la provincia de El Oro, Ecuador, periodo lectivo 2013-2014*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADA POR LA GRADUANDA DOÑA MARGARITA DEL ROCÍO TOLEDO CABRERA ACADÉMICO DE MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN**


En la ciudad de Lima, a los 26 días del mes de mayo del 2016, siendo 10:00 a.m. se reunió en acto público en el Salón de Grados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado por el Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA (Presidente), la Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ (Asesora), La Dra. TAMARA PANDO EZCURRA (Jurado Informante) y La Dra. FRANCIS DIAZ FLORES (Jurado Informante) y la Mg. MÓNICA AGURTO FLORES (Miembro del Jurado), para recepcionar la sustentación de la tesis titulada: **EL CLIMA INSTITUCIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA "FEBRES CORDERO" DEL CANTÓN MARCABELÍ DE LA PROVINCIA DE EL ORO, ECUADOR, PERIODO LECTIVO 2013-2014** que presenta la graduanda doña **MARGARITA DEL ROCÍO TOLEDO CABRERA**, para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por la Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ (Asesora), La Dra. TAMARA PANDO EZCURRA (Jurado Informante) y La Dra. FRANCIS DIAZ FLORES (Jurado Informante)

Después de haber escuchado la sustentación de la graduanda, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle el calificativo de

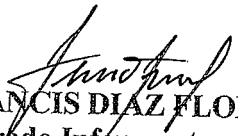
Muy Bueno (17) Diecisiete

Como testimonio del acto que culminó a las 10:50 a.m. horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a Doña **MARGARITA DEL ROCÍO TOLEDO CABRERA**, para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

  
Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA  
Presidente

  
Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ  
Asesora

  
Dra. TAMARA PANDO EZCURRA  
Jurado Informante

  
Dra. FRANCIS DIAZ FLORES  
Jurado Informante

  
Mg. MÓNICA AGURTO FLORES  
— Miembro del Jurado

# RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad Analizar de qué manera el clima institucional incide en la calidad del servicio educativo de la escuela de Educación Básica “Febres Cordero” del Cantón Marcabelí de la provincia de El Oro, Ecuador, periodo lectivo 2013-2014. Es una investigación de tipo básico, en razón que sus resultados enriquecen el conocimiento científico teórico; es de nivel descriptivo y asume el diseño correlacional-causal, debido a que establece relación entre dos variables: el clima institucional y la calidad del servicio educativo. La población y muestra estuvo conformada por la totalidad de directivos, docentes, estudiantes, administrativos, padres de familia siendo un total de 332 individuos, el tamaño muestral elegido de forma intencional no probabilística siendo un total de 175 individuos de la unidad de análisis. Se aplicaron dos instrumentos: un cuestionario para medir el clima institucional, que consta de 20 ítems y mide las dimensiones: comunicación, motivación, liderazgo; una encuesta, consta de 23 ítems y mide las dimensiones: académico, organización, currículo, infraestructura, grados de satisfacción.

Ambos han sido validados mediante juicio de expertos y presentan un adecuado nivel de confiabilidad: 0,839 y 0,903 respectivamente. Los resultados demuestran que incide positivamente entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo, de la escuela de Educación Básica “Febres Cordero” del Cantón Marcabelí de la provincia de El Oro, Ecuador.

**Palabras clave:** el clima institucional, calidad del servicio educativo.

# **ABSTRACT**

This research aims to analyze how the institutional environment affects the quality of education School of Basic Education "Febres Cordero" Marcabelí Canton of the province of El Oro, Ecuador, school 2013-2014. Is a research base rate, because their results enrich the theoretical scientific knowledge; it is descriptive level and assumes the causal-correlational design, because it establishes relationship between two variables: the institutional climate and quality of educational services. The population and sample consisted of all directors, teachers, students, administrators, parents with a total of 332 individuals, the sample size chosen intentionally non-probabilistic for a total of 175 individuals in the unit of analysis. A questionnaire to measure the institutional environment, which consists of 20 items and measures the dimensions: two instruments were applied communication, motivation, leadership; a survey, consisting of 23 items and measures the dimensions: academic, organization, curriculum, infrastructure, degree of satisfaction.

Both have been validated by expert judgment and have an adequate level of reliability: 0.839 and 0.903 respectively. The results show that positively affects between institutional climate and quality of education, School Basic Education "Febres Cordero" Marcabelí Canton of the province of El Oro, Ecuador.

**Keywords:** Institutional Climate, Quality of Education.